

# ABSTRAKSI

Rega Wedda Pratama (953134340250049 / 11950053)

## HUBUNGAN BAURAN JASA DENGAN PERSEPSI KONSUMEN DI HOTEL GRAND ANCOL

(xi + 66 halaman, 2 gambar, 21 tabel, 6 lampiran)



Adanya tingkat persaingan yang ketat, memaksa tiap-tiap pihak dari manajemen perhotelan untuk menampilkan pelayanan jasa sebaik mungkin dengan fasilitas-fasilitas yang dimiliki masing-masing hotel.

Usaha-usaha optimum dari Hotel Grand Ancol, yang terletak di Jalan R.E. Martadinata No.1, Jakarta Utara, untuk menjadi pilihan utama tempat penginapan bagi para konsumen, terus dilakukan. Hal yang paling utama adalah menyusun strategi yang matang agar dapat melakukan kegiatan operasional seefektif mungkin. Kegiatan tersebut mencakup peningkatan proses pelayanan jasa hotel dan penggunaan fasilitas yang ada.

Skripsi ini akan melihat hubungan bauran jasa, termasuk didalamnya fasilitas-fasilitas, para petugas, dan prosesnya, dengan persepsi yang terbentuk di mata konsumen. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode korelasional. Uji statistiknya menggunakan uji non-parametik Chi-Square dan tingkat signifikansinya dihitung dengan menggunakan koefisien kontingensi. Analisa tiap-tiap elemen jasa dibahas secara jelas dan terperinci dengan menampilkan tabel-tabel hasil pengambilan data.

Dari penelitian yang dilakukan pada bulan Oktober sampai Desember 2000 dapat disimpulkan bahwa pengadaan jasa pada hotel tersebut sudah cukup baik namun perlu adanya perbaikan. Terdapat hubungan yang cukup signifikan antara bauran jasa dengan persepsi konsumen.